

PENULISAN SKRIPSI

**TINJAUAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
KELALAIAN PELAKU USAHA PENYEDIA JASA LAUNDRY DI SLEMAN**



Diajukan oleh :

IRMALANI MODJANGGO

NPM : 170512676
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**TINJAUAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
KELALAIAN PELAKU USAHA PENYEDIA JASA LAUNDRY DI SLEMAN**



Diajukan oleh :

IRMALANI MODJANGGO

NPM : 170512676
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing

Tanggal

: 23 februari 2021

Puspaningtyas Panglipurjati, S.H.,LL.M

Tanda Tangan :

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

**TINJAUAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
KELALAIAN PELAKU USAHA PENYEDIA JASA LAUNDRY DI SLEMAN**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 16 maret 2021
Tempat : Media Zoom

Susunan Tim Penguji :

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

Sekretaris : Puspaningtyas Panglipurjati, S.H.,LL.M.

Anggota : Dr. J. Widiyantoro, S.H., M.H.

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29:11)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan hukum skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan Berkah serta PenyertaanNya dalam setiap Langkah penulis.
2. Kampus Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menuntut ilmu pengetahuan semasa kuliah.
3. Kedua Orang Tua Penulis, yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang, bimbingan, arahan, dukungan, serta segalanya kepada penulis.
4. Kakak dan adik serta keluarga besar penulis yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis.
5. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfandi, M.Eng., Ph.D selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
7. Ibu Puspaningtyas Panglipurjati, S.H.,LL.M selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Penyedia Jasa Laundry Di Sleman”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan menyelesaikan penulisan hukum/skripsi. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti. S.H.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Puspaningtyas Panglipurjati, S.H.,LL.M. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan setia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Staf Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Bapak dan Ibu Pelaku Usaha Laundry Di Daerah Sleman yang telah bersedia untuk diwawancara dan memberikan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini
6. Teman-teman, Bapak dan Ibu Konsumen laundry Di Daerah Sleman yang telah bersedia diwawancara dan memberikan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Intintowe Modjanggo dan Ibu Mariana Lamoki yang selalu setia memberikan semangat, dukungan, serta selalu mendoakan penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Kedua saudara penulis kakak Lian Modjanggo dan adik Evelin Modjanggo yang selalu mendoakan, memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kakak-kakak sepupu penulis Reni Kaitu, Nedta Septi, Mirdam Taona yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi
10. Kekasih penulis Medio Agan yang juga selalu memberikan semangat, dukungan dan selalu mendoakan penulis dalam proses penulisan skripsi
11. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Angkatan 17 Universitas Atma Jaya Yogyakarta Made Ayu, Mauren, Agatha Intan, Yohana Elisia, Maria Vereina, Suster Kurniawati yang selalu setia memberikan semangat serta masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman Gereja yang selalu setia mendoakan penulis dalam setiap proses penyelesaian penulisan hukum/skripsi ini.
13. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dengan kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak sekali kekurangan dan kesalahan baik dalam isi maupun kalimat oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan penulisan hukum/skripsi ini.

Penulis berharap semoga penulisan hukum/skripsi ini dapat berguna untuk penulis sendiri dan bagi pihak lain yang membaca.

Yogyakarta, 23 Februari 2021

Penulis,



Irmalani Modjanggalu

ABSTRACT

Consumer protection is the most important part of business law, especially in the discussion of this law, namely the Review of Legal Protection for Consumers Due to Negligence of Laundry Service Providers in Sleman. Laundry consumers who experience losses due to negligence by the laundry business actor have the right to complain and ask for compensation from the laundry business actor and vice versa laundry business actors have the obligation to provide legal protection to consumers by providing compensation in accordance with the losses experienced by laundry consumers. Transactions conducted between business actors and laundry consumers are based on a contract so that, if the consumer experiences a loss due to negligence of the laundry business actor, the basis for compensation is default because all the engagements are born by the contract and if there is a party that is injured, the compensation is based on default. In contracts executed by business actors and laundry consumers, there are standard clauses or notes prepared by the business actor. The standard clause contains provisions and regulations that are made unilaterally by business actors so that if consumers want to use laundry services they must pay attention to the provisions and regulations in the standard clause or note so that if something is not suitable, consumers can complain to the business actor.

Keywords: consumer protection, laundry, loss

DAFTAR ISI

HALAMAN PENULISAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Batasan Konsep.....	13

G. Metode Penelitian.....	14
BAB II PEMBAHASAN.....	20
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	20
1. Pentingnya Perlindungan Konsumen	20
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	21
3. Berbagai Aspek Hukum Perlindungan Konsumen	23
4. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	24
B. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	25
1. Pengertian Konsumen	25
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	27
3. Pengertian Pelaku Usaha.....	30
4. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	33
C. Cara Pengaduan Konsumen	40
D. Tinjauan Hukum Kontrak	42
E. Tinjauan Hasil Penelitian Terhadap Pelaku Usaha Laundry dan Konsumen Laundry	48
1. Penjelasan Mengenai Hasil Penelitian Kepada Pelaku Usaha Laundry di Sleman.....	48
a. Kontrak Yang dibuat Antara Pelaku Usaha Laundry dan Konsumen Laundry	48

b. Komplain Konsumen Laundry yang Sering Dialami Pelaku Usaha Laundry di Derah Sleman	57
c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Mengenai Kerugian Yang Dialami Konsumen Laundry di Derah Sleman	59
d. Pemahaman Pelaku Usaha Mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pentingnya Undang-Undang Tersebut Menurut Pelaku Usaha.....	63
2. Penjelasan Mengenai Hasil Penelitian Kepada Konsumen Laundry di Sleman.....	66
a. Kerugian Yang Sering Dialami Oleh Konsumen Laundry.....	66
b. Ganti Kerugian Yang Diterima Oleh Konsumen Laundry.....	68
c. Pengetahuan konsumen laundry mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pentingnya Perlindungan Konsumen Menurut Konsumen Laundry	70
BAB III PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 23 Februari 2021

Yang menyatakan,



Irmalani Modjango

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah bisnis yang berjalan pasti ada banyak kendala dan permasalahan yang terjadi salah satunya adalah ada pihak yang mengalami kerugian dalam sebuah bisnis dan saat ini yang menjadi pembahasan dan permasalahan adalah dalam rana bisnis penyedia jasa laundry dimana dalam rana bisnis ini ada 2 subyek yang berperan yaitu pelaku usaha dan konsumen laundry. Jasa laundry merupakan usaha yang paling laris dan paling banyak peminatnya apalagi di kota-kota besar yang banyak mahasiswa karena pada umumnya yang sering menggunakan jasa laundry adalah mahasiswa laki-laki maupun perempuan bahkan orang-orang yang sudah berkeluarga pun sering menggunakan jasa laundry untuk mempermudah dan mengurangi pekerjaan rumah tangga. Tidak sedikit sering ada komplain yang terjadi oleh konsumen pengguna jasa laundry yang dirugikan akibat kelalaian penyedia jasa laundry namun, komplain ini tidak sampai pada pertanggung jawaban oleh penyedia jasa laundry karena yang menjadi alasan untuk para konsumen adalah tidak mau berdebat dan memperpanjang masalah padahal sebagai konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti kerugian kepada penyedia jasa laundry sebagai pihak yang dirugikan. Komplain konsumen jasa laundry kadang tidak ditanggapi dengan baik oleh pemilik atau karyawan jasa laundry sehingga

membuat konsumen tidak menuntut haknya padahal seharusnya hal tersebut menjadi tanggung jawab pemilik jasa laundry karena sebaiknya jika ingin membuat usaha maka hal-hal seperti ini harus menjadi pertimbangan penting bagi pemilik laundry agar dari awal sudah menyediakan aturan atau ketentuan yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam penelitian ini terjadi kesenjangan antara hukum positif dengan fakta sosial yaitu didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4 diatur mengenai hak Konsumen yang isinya adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dari kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian diatur juga didalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 7 diatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang isinya adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Jika dilihat dalam undang-undang sudah ditentukan demikian namun, yang terjadi dalam fakta sosialnya masih banyak sekali pelaku usaha laundry yang tidak memenuhi kewajiban-kewajiban yang sudah ditentukan dan sama sekali tidak memperhatikan hak-hak konsumen yang seharusnya dipenuhi. Bahkan yang terjadi dilingkungan masyarakat banyak sekali contoh fakta sosial atau fakta hukum mengenai konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian penyedia jasa laundry namun banyak konsumen yang hanya membiarkan saja dan tidak menuntut haknya karena melihat pemilik usaha laundry yang sama sekali tidak mau bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry akibat kelalaian pelaku usaha laundry di Kabupaten Sleman ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis dan mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry akibat kelalaian pelaku usaha laundry di Kabupaten Sleman.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis : penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan terkhususnya perkembangan bidang hukum perlindungan konsumen
2. Manfaat praktis :
 - a. Manfaat bagi konsumen jasa laundry : Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan penjelasan dan wawasan terhadap masyarakat pada umumnya terkhususnya konsumen jasa laundry agar mengetahui bagaimana fungsi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam melindungi konsumen jika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha laundry.

- b. Manfaat bagi pelaku usaha laundry : Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pengetahuan kepada penyedia jasa laundry dalam pelaksanaan tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilakukan agar dalam menjalankan usahanya tidak menyebabkan kerugian kepada konsumen laundry.
- c. Manfaat bagi lembaga perlindungan konsumen : Penelitian ini bermanfaat bagi lembaga perlindungan konsumen agar dalam menjalankan tugasnya dapat lebih memperhatikan hak konsumen terkhususnya konsumen laundry di daerah Sleman.

E. Keaslian Penelitian

1	Identitas penulis	Nama : Esnawati Limbong NIM : 150200199 Univ : Sumatera Utara Medan Fakultas : Hukum
	Judul skripsi	Perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry terhadap hak konsumen (study pada laundry 5star dry clean medan petisah)
	Rumusan masalah	1. Bagaimana hubungan hukum antara pemilik jasa laundry dengan konsumen pengguna jasa laundry ? 2. Bagaimana pertanggung jawaban pelaku

		<p>usaha jasa laundry 5star dry clean terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya ?</p>
Hasil penelitian		<p>1. Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry 5star dry clean terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya sama halnya dengan membicarakan tanggungjawab pelaku usaha karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.</p> <p>2. Perlindungan hukum konsumen sangatlah bermanfaat bagi masyarakat. Terlebih lagi melihat perkembangan zaman yang semakin modern dari tahun ketahun. Dimana persaingan mendirikan usaha semakin banyak termasuk dalam bidang usaha jasa laundry.</p>
Perbedaan antara skripsi pembeding		<p>1. tempat penelitian skripsi pembeding hanya dilakukan di satu penyedia jasa laundry saja yaitu laundry 5star dry clean sedangkan</p>

dengan skripsi yang akan disusun	<p>tempat penelitian skripsi yang akan disusun menyediakan 5 sampel untuk dijadikan tempat penelitian.</p> <p>2. Rumusan masalah skripsi pembandingan yang pertama lebih membahas bagaimana hubungan antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry sedangkan rumusan masalah skripsi yang akan disusun lebih kepada perlindungan hukum terhadap konsumen laundry di Sleman.</p>
----------------------------------	---

2	Identitas penulis	<p>Nama : Danang Wicaksana</p> <p>NIM : 13410720</p> <p>Univ : Islam Indonesia Yogyakarta</p> <p>Fakultas : Hukum</p> <p>Jurusan : Ilmu Hukum</p>
	Judul skripsi	Hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di kabupaten Brebes
	Rumusan masalah	<p>1. Bagaimana hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di Kabupaten Brebes ?</p> <p>2. Bagaimana kekuatan hukum terhadap</p>

		klausula baku yang tertera di dalam nota laundry ?
Hasil penelitian		<p>1. Hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di wilayah kabupaten Brebes adalah belum seimbang. Serta beberapa konsumen melepaskan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha laundry dikarenakan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry belum memberi kepuasan bagi konsumen yang dirugikan.</p> <p>2. Kekuatan hukum terhadap klausula baku yang tertera dalam nota laundry dapat diketahui dari pasal 18 ayat (3) undang-undang perlindungan konsumen mengenai pencantuman klausula baku.</p>
Perbedaan antara skripsi pembeding dengan skripsi yang		<p>1. tempat penelitian skripsi pembeding dilakukan di Brebes sedangkan tempat penelitian skripsi yang akan di susun dilakukan di Sleman</p> <p>2. dalam rumusan masalah skripsi pembeding</p>

	akan disusun	yang kedua membahas tentang kekuatan hukum klausula baku yang tertera di nota laundry sedangkan rumusan masalah skripsi yang akan di susun membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen laundry didaerah Sleman
--	--------------	--

3	Identitas penulis	Nama : Alfian fairuz syifa NIM : 12340079 Univ : Islam negeri sunan kalijaga yogyakarta Fakultas : Syariah dan Hukum Jurusan : Ilmu Hukum
	Judul skripsi	Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa laundry di Papringan Sleman Yogyakarta
	Rumusan masalah	1. Bagaimana penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa laundry di Papringan Sleman Yogyakarta ? 2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku laundry di Papringan Sleman Yogyakarta ?

<p>Hasil penelitian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam nota jasa laundry di Papringan Sleman Yogyakarta berisi perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Dalam penerapannya setidaknya terdapat 4 bentuk klausula eksonerasi yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Penyusutan pakaian, kelunturan, atau hilangnya barang ketika proses pencucian bukan sepenuhnya tanggung jawab pihak laundry b. Pihak pelaku usaha laundry melakukan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi murni kesalahan dari pihak laundry sebagai bentuk tanggung jawab dengan penggantian rata-rata 5-10 kali dari biaya pencucian dinota laundry konsumen c. Pelaku usaha laundry tidak bertanggung jawab atas atas resiko dari barang/pakaian karena suatu hal yang luar biasa dan tidak diperkirakan sebelumnya d. Pelaku usaha laundry tidak bertanggung jawab atas segala keluhan dan permintaan
-------------------------	--

		<p>ganti rugi setelah meninggalkan outlet laundry.</p> <p>2. Perjanjian baku yang tercantum dalam nota pembayaran laundry di Papringan Sleman Yogyakarta mengandung klausula eksonerasi isinya bertentangan dengan ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</p>
	<p>Perbedaan antara skripsi pembanding dengan skripsi yang akan disusun</p>	<p>1. Skripsi pembanding membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa laundry sedangkan skripsi yang akan disusun membahas mengenai perlindungan hukum yang umum dan difokuskan pada ganti kerugian</p> <p>2. Skripsi pembanding lokasi penelitiannya di fokuskan ke Papringan sedangkan skripsi yang akan disusun ke daerah Sleman dan tempat laundry yang diteliti berbeda.</p>

F. Batasan Konsep

Batasan konsep adalah pengertian istilah-istilah penting yang digunakan dalam penulisan skripsi. Batasan konsep berisi pengertian yang bersifat khusus yang digunakan dalam penulisan skripsi.

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dan perlindungan konsumen yang dimaksud dalam skripsi ini adalah perlindungan konsumen laundry di Kabupaten Sleman.

2. Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Konsumen adalah setiap orang pemakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan dan konsumen yang dimaksud dalam skripsi ini adalah konsumen laundry di Kabupaten Sleman.

3. Pelaku usaha

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian

menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi dan pelaku usaha yang dimaksud dalam skripsi ini adalah pelaku usaha di Kabupaten Sleman.

G. Metode Penelitian

a. Jenis penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial yang bertujuan untuk membahas perlindungan hukum kepada konsumen akibat kelalaian pelaku usaha penyedia jasa laundry di Sleman dan perlindungan yang akan diteliti dalam penelitian ini berfokus pada ganti kerugian oleh pelaku usaha penyedia jasa laundry terhadap konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendata populasi pelaku usaha penyedia jasa laundry di daerah sleman kemudian mengambil 5 sampel pelaku usaha laundry dan 5 responden konsumen laundry yang akan diwawancarai.

b. Sumber data

Penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian empiris memerlukan data primer dan data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

- 1) Data primer : data primer yang akan diperoleh dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden berupa keterangan dan penjelasan mengenai obyek yang sedang diteliti.

2) Data sekunder yang terdiri atas :

a).Bahan hukum Primer : bahan hukum primer yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah dokumen yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum yaitu berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

b).Bahan hukum sekunder : bahan hukum sekunder adalah dokumen yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum dan dalam penelitian ini diambil dari pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, laporan hasil penelitian yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

c. Cara pengumpulan data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer dan sekunder penulis melakukan pengumpulan data dengan cara :

a. Wawancara

Untuk memperoleh data primer dilakukan dengan cara wawancara yang ditujukan kepada pemilik pelaku usaha laundry dan konsumen laundry untuk mendapatkan informasi dilakukan dengan cara menyediakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan judul yang diangkat dan

sesuai dengan obyek yang diteliti kemudian akan ditanyakan kepada pemilik pelaku usaha laundry dan konsumen laundry.

b. Studi kepustakaan

Untuk memperoleh data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan yaitu dengan cara mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berkaitan dengan Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Penyedia Jasa Laundry Di Sleman.

d. Lokasi penelitian

Penelitian mengenai perlindungan konsumen ini dilakukan kepada pelaku usaha laundry dan konsumen laundry yang berada di daerah Sleman.

e. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama dan dalam penelitian ini penulis akan mengambil beberapa populasi pelaku usaha laundry di daerah Sleman. Populasi yang diambil oleh penulis adalah pelaku usaha laundry yang pernah mengalami komplain oleh konsumen laundry akibat kelalaian yang dilakukan.

f. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Dalam penelitian ini dari beberapa populasi yang disediakan oleh penulis maka penulis menentukan secara random untuk mengambil 5 sampel pelaku usaha penyedia jasa laundry di daerah Sleman yaitu :

1. Kampoeng laundry yang didirikan sudah sekitar 4 tahun
2. Barokah laundry yang didirikan sudah sekitar 2 tahun
3. Laundry milala yang didirikan sudah sekitar 10 tahun
4. Laundry en's yang didirikan sudah sekitar 8 tahun
5. Laundry akondah pada tahun 2000an yang artinya sekarang sudah didirikan sekitar 20 tahun

g. Responden

Responden adalah subyek yang memberikan jawaban langsung atas pertanyaan peneliti berdasarkan apa yang dialami, dilihat, dan dirasakan sendiri terkait dengan masalah hukum yang diteliti yaitu dalam penelitian ini adalah 5 orang konsumen laundry yang pernah mengalami dan merasakan kerugian akibat kelalaian pelaku usaha penyedia jasa laundry yaitu :

1. Marlin
2. Fani Mulyadi
3. Vita Mangalik

4. Kadek Dwi Mahayasa

5. Nedta Septi

h. Analisis data

- 1) Data Primer dari penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang obyek yang diteliti. Dalam penelitian hukum ini data primer dilakukan di Kabupaten Sleman. Data ini diperoleh melalui wawancara kepada konsumen laundry yang berada di Kabupaten Sleman. Dalam penelitian ini data kualitatif yang berupa pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang dideskripsikan atau dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut.
- 2) Data sekunder yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dideskripsikan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut
- 3) Data Primer dan data sekunder kemudian dianalisis dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum
- 4) Berdasarkan analisis data maka dilakukan penarikan kesimpulan dengan cara menggunakan metode berpikir induktif. Proses berpikir yang induktif dalam hal ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen laundry di Kabupaten

Sleman. Berakhir pada pengetahuan baru yang bersifat umum, dalam hal ini berupa peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis adalah perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry di Sleman sudah dipenuhi dan dilaksanakan oleh pelaku usaha laundry di Sleman, meskipun memang sesuai dengan hasil penelitian semua pelaku usaha laundry yang diwawancarai tidak mengerti mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan bahkan sama sekali tidak mengetahui adanya peraturan tersebut namun pelaku usaha sudah menyediakan cara sendiri untuk memenuhi hak konsumen jika mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha laundry walaupun memang peraturan yang dibuat dan ditentukan sendiri oleh pelaku usaha tidak sepenuhnya sesuai dengan apa yang diatur dan ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tetapi peraturan tersebut sudah mewakili tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen mendapatkan ganti kerugian dan juga dalam hal ini pelaku usaha laundry sendiri masing-masing menanggapi dengan baik bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan peraturan yang penting untuk dapat memenuhi hak-hak konsumen yang mengalami kerugian

akibat kelalaian pelaku usaha. Dari 5 pelaku usaha laundry yang diwawancarai tidak mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak berarti bahwa semua pelaku usaha laundry di Sleman sama sekali tidak mengetahui adanya Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen karena yang pastinya dari banyaknya pelaku usaha laundry di Sleman pasti akan ada pelaku usaha yang mengerti dan memahami mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam skripsi maka saran-saran yang dapat diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Lembaga perlindungan konsumen harus lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang banyak dilanggar oleh pelaku usaha terkhususnya yang dibahas dalam skripsi yaitu konsumen laundry di Sleman.
2. Pemerintah untuk lebih mensosialisasikan lagi mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada masyarakat yang sering menjadi konsumen dan yang paling penting masyarakat yang menjadi pelaku usaha agar mereka paham mengenai apa manfaat perlindungan tersebut sehingga tidak terjadi lagi kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian pelaku usaha

3. Pelaku usaha laundry agar terlebih dahulu mempelajari peraturan mengenai usaha yang mereka bangun sebelum usaha tersebut beroperasi terkhususnya mengenai kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan hak konsumen agar dapat mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerugian yang dialami oleh konsumen laundry akibat kelalaian pelaku usaha laundry.
4. Konsumen agar saat ingin menggunakan jasa laundry lebih memperhatikan ketentuan klausula baku (nota) yang diberikan oleh pelaku usaha agar jika ada klausula baku (nota) yang tidak sesuai atau merugikan konsumen bisa melakukan komplain kepada pelaku usaha mengenai isi klausula baku (nota) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Kelik Wardiono., 2014, *Hukum Perlindungan konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak (Anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Ahmadi Miru., 2017, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Celina Tri Siwi Kristiyani, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- M. Sofyan Lubis dan Muhammad Harry, 2008, *Konsumen & Pasien Dalam Hukum Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yobo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen (edisi revisi)*, PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Bambang sutiyo, 2020, *Hukum Kontrak Interpretasi dan penyelesaian sengketa di Indonesia*, UII Press Yogyakarta (Anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Abdulkabir Muhammad, 2014, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Agus Yudha Hemoko, 2014, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Prenadamedia Grup, Jakarta
- Sugeng, 2020, "*Hukum Telematika Indonesia*", Kencana, Jakarta

2. Jurnal

- Damanhuri dan mustakim, 2019, "perlindungan konsumen atas hilang dan rusaknya pakaian konsumen pada jasa usaha laundry di aceh besar", *jim bidang hukum keperdataan*, Vol. 3(1) februari 2019
- Damanhuri, Mustakim,
- Harnata, 2016, "*Hukum Perjanjian*", *jurnal komunikasi hukum*, Volume. 2 nomor. 2 agustus 2016
- M.Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, 2017, :Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku:, *Jurnal Yudisial* Vol. 11 No. 1 April 2018

3. Undang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata